

INFORME ANUAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ayuntamiento de Ermua



Principio 9: Capacidad de reacción

Indicador: Se lleva a cabo un informe anual accesible sobre el número y los tipos de quejas recibidas, las resoluciones tramitadas y las medidas adoptadas para abordar los problemas sistémicos.



Evidencia documental

<https://www.ermua.eus/es/quejas-sugerencias-reclamaciones>



Descripción

El Ayuntamiento de Ermua publica un informe anual sobre las quejas y sugerencias recibidas, en el que la información se organiza mediante diferentes variables de análisis. El informe de 2025 clasifica las aportaciones por servicio municipal, idioma, barrio, estado de tramitación, canal de entrada, resultado y cumplimiento del plazo de respuesta. Esta sistematización facilita la identificación de posibles diferencias territoriales, lingüísticas o relacionadas con el acceso y funcionamiento de los servicios municipales. El análisis no se limita a presentar datos. El informe identifica dificultades en la gestión, como la existencia de comunicaciones pendientes de respuesta y los retrasos en los plazos, y plantea medidas concretas para mejorar el procedimiento. Entre las propuestas para 2026 se encuentran la simplificación de trámites internos, la incorporación de indicadores desagregados por sexo y la mejora de los mecanismos para que los servicios municipales puedan responder con mayor agilidad. Además, el Ayuntamiento reúne en un mismo apartado de la web los distintos canales para presentar quejas, sugerencias y reclamaciones, así como los informes elaborados y la documentación relativa a expedientes tramitados ante el Ararteko. De este modo, se refuerzan la transparencia, la trazabilidad de las aportaciones ciudadanas y su utilización para introducir mejoras en la gestión municipal.



Ámbito (actividad)

Existen procedimientos eficaces para supervisar la prestación de servicios públicos, incluidos mecanismos para las quejas de la ciudadanía y la colaboración con el Síndico o Defensor Vecinal y otras instituciones.

Información complementaria

<https://www.ermua.eus/>